

21.2.2. La Déclaration de Performance Extra-Financière

**PHARMAGEST INTERACTIVE
SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 3 034 825 EUROS
SIÈGE SOCIAL : TECHNOPÔLE DE NANCY BRABOIS
5 ALLÉE DE SAINT-CLOUD 54600 VILLERS-LÈS-NANCY
403 561 137 RCS NANCY**

**DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE
À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE ANNUELLE
DU 28 JUIN 2022**

Conformément aux dispositions de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives (dite Loi WARSMANN) et de son décret d'application du 24 avril 2012, nous vous proposons la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) du Groupe PHARMAGEST. Ce rapport fait partie intégrante du rapport de gestion dont il constitue une annexe.

La déclaration traite des principaux enjeux sociaux, environnementaux, sociétaux, de lutte contre la corruption et de respect des Droits de l'Homme du Groupe PHARMAGEST.

Les informations contenues dans cette Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) du Groupe PHARMAGEST ont été élaborées, qu'il s'agisse des éléments relatifs à l'exercice 2021 ou ceux des années antérieures, sur la base de contributions du réseau interne. La déclaration est placée sous la supervision de la Direction Générale. La liste des indicateurs a été définie :

- Conformément à l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises, qui a modifié la nature des informations sociales, environnementales et sociétales que les sociétés doivent présenter ;
- Au regard des enjeux significatifs pour le Groupe PHARMAGEST ;
- En s'appuyant sur le décret français n° 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale et plus particulièrement sur les articles L. 225-102-1 et R. 225-105 du Code de commerce.

La DPEF a été vérifiée par un Organisme Tiers Indépendant qui a émis un rapport comprenant une attestation relative à la présence des informations requises et un avis motivé sur la sincérité des informations, ci-annexé.

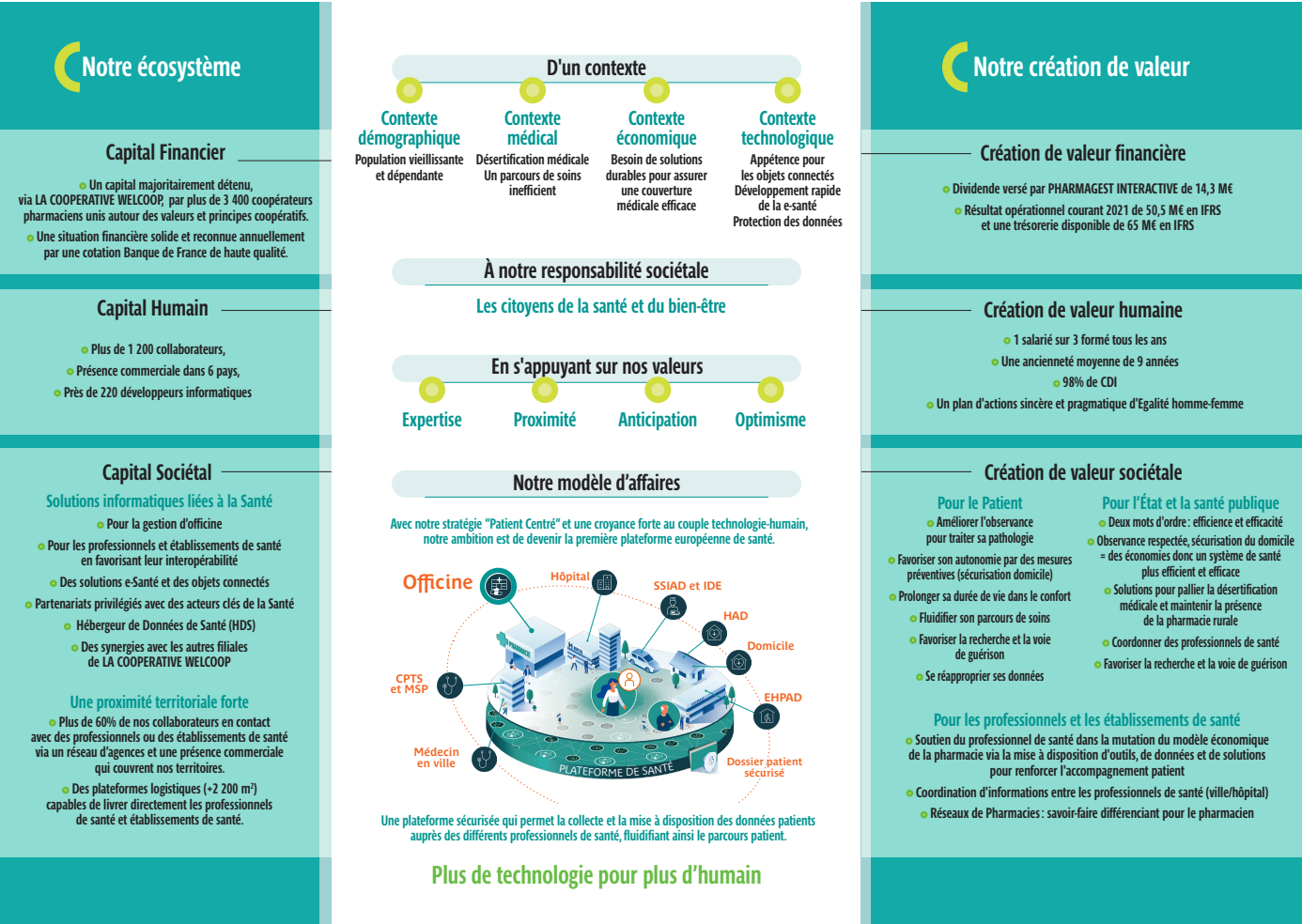
Le Groupe PHARMAGEST, sous l'impulsion de LA COOPERATIVE WELCOOP et avec l'assistance d'un cabinet spécialisé, a initié fin 2021, pour un démarrage des groupes de travail sur début 2022, la construction d'une démarche RSE pour chaque activité du Groupe afin de décliner, pour ces dernières, un modèle d'affaires, des enjeux et une grille de matérialité permettant de définir des objectifs propres (et indicateurs clés) en lien avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU.

Cette démarche favorisera la pertinence et l'engagement des différentes parties prenantes au regard de la diversité des activités de la coopérative.

Ces travaux devraient être finalisés fin 2022.



1. Contexte et modèle d'affaires



3. Nos objectifs et indicateurs extra-financiers

3.1. Social : l'Humain au cœur de notre développement

Une seule ambition anime les collaborateurs, les coopérateurs et les pharmaciens propriétaires de LA COOPERATIVE WELCOOP : la santé. Au même titre que l'ensemble des filiales de LA COOPERATIVE WELCOOP, le Groupe PHARMAGEST s'inscrit dans la culture des « Citoyens de la Santé et du Bien-être » qui dépasse tout ce qui existe dans le monde du travail traditionnel au profit du plus grand nombre.

Fier d'appartenir à un modèle alternatif réconciliant l'économique et l'humain, le Groupe PHARMAGEST se doit d'être fidèle à son ADN et d'incarner la volonté de transformer le monde de la santé. Être Citoyens de la Santé et du Bien-être dépasse de loin une simple signature, cela rappelle à chacun de ses membres qu'il est engagé dans une ambition noble au service de tous.

Ainsi, l'Humain constitue le principal capital du Groupe PHARMAGEST. Il revêt une importance significative dans la création de valeur du Groupe.

Attirer les talents et renforcer les compétences

Attirer et intégrer les talents

Notre vision du recrutement

Devenir un « Citoyen de la Santé et du Bien-être » demande une expertise pour répondre aux enjeux de la stratégie de LA COOPERATIVE WELCOOP mais aussi des qualités humaines fortes.

Pour le Groupe PHARMAGEST, pas de clonage, pas d'élitisme mais une sélection rigoureuse de personnalités partageant sa culture d'entreprise. Ainsi, le Groupe PHARMAGEST accueille dans ses équipes, des collaborateurs aux profils, parcours, formations très différents les uns des autres mais tous fédérés autour de ses valeurs.

Ce brassage de compétences et de personnalités est une vraie richesse pour le Groupe PHARMAGEST et pour ses clients.

Depuis 2019, le Groupe PHARMAGEST est doté d'un pôle Attractivité, Recrutement et Développement de Talents composé de 4 personnes, en charge d'accompagner la stratégie du Groupe en matière d'emplois et d'attractivité par une internalisation ainsi qu'une meilleure maîtrise des recrutements.

Les solutions pour attirer des talents

Pour attirer les nouveaux talents, le Groupe PHARMAGEST distingue deux axes principaux : la cooptation et le renforcement de sa visibilité.

Le Réseau des Citoyens : la démarche de cooptation de nouveaux collaborateurs

Le Groupe PHARMAGEST a régulièrement recours à la cooptation, une démarche participative permettant à ses collaborateurs de recommander des personnes de leur réseau pour des postes à pourvoir au sein du Groupe WELCOOP.

En effet, la conviction du Groupe PHARMAGEST est que le recrutement est l'affaire de tous et que ses collaborateurs sont ses meilleurs Ambassadeurs auprès de potentiels candidats.

À ce titre, le Groupe PHARMAGEST place la démarche de cooptation « Le Réseau des Citoyens » au centre de sa politique de recrutement et communique mensuellement l'ensemble des offres disponibles à tous ses collaborateurs.

Ainsi, au titre de 2021, le Groupe PHARMAGEST dénombre 75 CV reçus ayant permis 17 recrutements contre 67 CV reçus et ayant permis 10 recrutements en 2020.

Renforcer sa visibilité

Améliorer la présence digitale « recrutement »

Le Groupe PHARMAGEST continue de développer sa marque employeur en accentuant sa présence sur les réseaux sociaux (via LinkedIn, Facebook, et Instagram). Cinq axes forts sont à l'honneur des publications :

- le rayonnement de sa culture d'entreprise ;
- la mise en avant de ses collaborateurs, de ses métiers, et de ses entités ;
- des conseils candidats pour les accompagner dans leurs recherches d'emploi, de stage ou d'alternance (sujet de plus en plus prégnant au regard notamment de la crise sanitaire et des difficultés rencontrées par certains candidats) ;
- sa présence lors de forums étudiants ;
- la diffusion de ses offres d'emploi.

Des relations écoles pragmatiques

Depuis plusieurs années, le Groupe PHARMAGEST noue des relations avec des écoles qui sont en lien avec des métiers stratégiques et sous tension (commercial, informatique, ...) avec à la clé, des partenariats, des stages et alternances proposés à des étudiants partageant ses valeurs d'Optimisme, d'Anticipation, d'Expertise et de Proximité.

L'objectif est avant tout de leur proposer des missions et projets riches, polyvalents et professionnalisants. Encadrés par des « tuteurs » engagés à leurs côtés, l'idée est de pouvoir leur proposer, au maximum, une embauche à la fin de leur cursus de formation.

En 2021, la politique « stages et alternances » s'est davantage structurée grâce à une équipe dédiée. À noter que le contexte sanitaire 2021 a certes modifié le format des forums étudiants au profit de salons virtuels mais n'a aucunement limité la participation du Groupe.

Être présent à des événements professionnels de grande renommée

Pour attirer l'attention d'experts, le Groupe PHARMAGEST prend régulièrement part à d'importants événements professionnels du monde de la santé et de la technologie afin d'asseoir sa notoriété.

À titre d'exemple, le Groupe participe à des HACKATHONS, événements au cours desquels des équipes de développement du monde entier travaillent sur un sujet de programmation dans un laps de temps limité. À ce titre, lors du GOOGLE HASH CODE 2021, une équipe de développement de PHARMAGEST INTERACTIVE s'est classée 72^{ème} en France et s'est hissée 820^{ème} au classement mondial (sur plus de 9 000 équipes). Ces événements permettent de mettre en avant la grande compétence des équipes de développement du Groupe.

À noter que le contexte sanitaire 2021 a entraîné le report ou l'annulation de certains événements.

Faire vivre une expérience positive aux candidats

Dans un contexte où la guerre des talents fait rage, les sites de notation d'entreprise se multiplient, où le volume de recrutement augmente, le Groupe PHARMAGEST a la volonté de rendre « l'expérience candidat » la plus riche et respectueuse possible.

Chaque candidat homme ou femme, qu'il soit prétendant à un stage, une alternance, un CDD, un CDI, pour un poste cadre ou non, doit bénéficier du même accueil, des mêmes marques d'attention de la part du Groupe. Ainsi, les échanges sont réguliers et systématiques avec les candidats tout au long du processus de recrutement.

Le Groupe PHARMAGEST a également pris le soin de constituer, à l'attention de ses managers, un « Kit d'expérience candidat » (composé d'un guide et d'une vidéo), reprenant l'ensemble de ses engagements vis-à-vis des candidats afin de leur faire vivre une expérience différente.

Apporter un soin particulier à l'intégration

En plus d'assimiler un très grand nombre d'informations nouvelles, un nouveau collaborateur doit trouver sa place dans une nouvelle équipe et s'adapter à une nouvelle culture. Une phase d'intégration mal gérée peut avoir un effet très négatif en termes d'image et de bien-être des collaborateurs.

Il est donc essentiel de respecter, dès le début de la relation, une phase d'acculturation et d'intégration opérationnelle, véritable investissement pour l'avenir tant pour le collaborateur que pour l'entreprise.

C'est la raison pour laquelle le Groupe PHARMAGEST dispose d'un « Kit d'Intégration Culturelle et Opérationnelle » composé d'un guide et d'une vidéo, pour accompagner chaque manager dans l'intégration de ses nouveaux collaborateurs.

Le kit balise les 6 premiers mois d'arrivée à travers la mise en place d'étapes opérationnelles et de rituels culturels comme : l'envoi d'un mot de bienvenue avant l'arrivée, la remise de produits « Groupe » le Jour J, la réalisation d'un rapport d'étonnement par le collaborateur après quelques mois de présence, ...

Cette démarche permet à la fois d'uniformiser le parcours d'intégration pour l'ensemble des entités du Groupe PHARMAGEST, de transmettre la culture d'entreprise, de développer le sentiment d'appartenance et la fidélité à l'entreprise et de permettre aux nouveaux collaborateurs d'être à leur tour des ambassadeurs.

Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs

La gestion des compétences

Le Groupe PHARMAGEST s'attache à mettre en œuvre une gestion des compétences outillée et digitale en rapport avec sa vision moyen long terme de ses besoins tenant compte des aspirations des collaborateurs dans le cadre de plans de carrières basés sur un co-investissement.

Assurer un suivi individualisé des collaborateurs

L'essentiel des filiales françaises du Groupe PHARMAGEST dispose d'une plateforme dédiée aux Entretiens Annuels et Professionnels « e-EA » qui, pour intégrer les particularités de ses valeurs et de sa culture d'entreprise, a été conçue par ses propres équipes.

Cette généralisation constitue une réelle avancée en matière d'évaluation de la compétence et de la performance, de co-construction de l'avenir et d'intégration de la dimension culturelle du Groupe.

Le Groupe PHARMAGEST est attaché au développement professionnel de ses collaborateurs. Favoriser la promotion ainsi que l'évolution de carrière de tous les collaborateurs, quel que soit leur niveau de formation, est une priorité de la démarche sociale du Groupe PHARMAGEST et un enjeu au regard de sa stratégie.

Pour ce faire, le Groupe PHARMAGEST met en place des plans de développement des compétences, via la formation interne / externe, le coaching, le tutorat, ... en cohérence avec sa vision stratégique, culturelle et sociale. Les axes prioritaires définis portent sur :

- Le management : montée en compétences des managers en poste dans le pilotage de leurs équipes, accompagnement des nouveaux managers dans leur prise de fonctions avec l'acquisition des techniques managériales et communicationnelles ;
- La gestion de projets à tous les niveaux (contributeurs clés, chefs de projet et sponsors) ;
- L'amélioration des compétences linguistiques en lien avec la stratégie de développement à l'international ;
- Le développement commercial : accompagnement des forces commerciales pour gagner en efficacité, pour maîtriser les techniques de ventes, intégration des nouveaux commerciaux et des nouvelles équipes Observance et Chargés de Robotisation et d'Équipement Digital ;
- Les compétences techniques et informatiques : accompagnement des équipes R&D ainsi que des services clients dans l'adaptation de leurs compétences aux évolutions organisationnelles et technologiques, certifications métiers ;
- La qualité et la sécurité au travail : accompagnement au déploiement des plans d'amélioration continue dans les domaines de la qualité et de la sécurité (formation SST, projet SMS – RGPD – RSSI) ;
- La reconnaissance et la valorisation des actions de transfert de compétences : formation présentielle, formation à distance, e-learning, développement des communautés d'apprentissage, tutorat, webinars, ...
- Le développement des compétences transversales telles que la gestion de priorités, la gestion du temps, la gestion du stress ou encore la communication par le recours à la formation, au coaching individuel ou collectif.



Les actions de développement des compétences s'appuient sur une variété de dispositifs, et notamment :

- La formation externe principalement axée sur le développement des salariés en matière de management, techniques de vente, développement et sécurité informatique (nouvelles technologies, agilité, infrastructures, hébergement) et maîtrise de la langue anglaise ;
- La formation interne orientée vers la connaissance métiers ainsi que celle des produits et services apportés à nos clients. Ces formations peuvent être supportées par des modules d'e-learning (via notre solution interne : Mon Campus) qui ont pour objectifs de former et d'informer l'ensemble des collaborateurs sur différents aspects métiers, réglementaires, culturels, ...

Par ailleurs, toutes les filiales du Groupe PHARMAGEST remplissent leurs obligations légales en matière de formation.

Bilan annuel de formation	Année	Nombre de collaborateurs formés	Nombre total d'heures de formations	Dont formations internes	Dont formations externes
Groupe PHARMAGEST	2021	330	5 613	2 664	2 949
	2020	323	4 678	2 165	2 513

Des outils au profit des collaborateurs pour mutualiser les connaissances et renforcer les synergies

LA COOPERATIVE WELCOOP a mis en place au profit de l'ensemble de ses filiales (dont le Groupe PHARMAGEST) :

- Des séminaires inter sociétés favorisant l'innovation, le partage d'idées et la mise en œuvre de projets transverses ;
- Des « Managériales » : événement réunissant l'intégralité des cadres dirigeants et les managers de proximité favorisant la réflexion et l'appropriation de la stratégie, des projets transverses, des résultats obtenus et des axes d'améliorations possibles. Cet événement permet également de mettre en relief la stratégie et la culture du Groupe et de permettre aux managers de les diffuser sur leurs activités respectives afin de donnant aux équipes du sens à l'action ;
- La construction de la « Maison des Citoyens de la Santé et du Bien-être », nouveau siège du Groupe, qui regroupe physiquement des salariés provenant de différentes activités, connectée avec l'ensemble des sites et des filiales, favorisant ainsi la mutualisation des connaissances, le renforcement des synergies, le partage de la culture d'entreprise ;
- Une chaine de télévision « WELCOOP Channel » qui, via les réseaux sociaux, permet en interne, de mettre en lumière les talents, les innovations, les initiatives, les « métiers » de la coopérative, et également de faire intervenir des experts reconnus dans leurs domaines et recueillir leurs visions sur les enjeux sociétaux, économiques, de santé, ...

Être un employeur responsable

Favoriser la Santé et la Sécurité

Santé et bien-être des collaborateurs

Convaincu des bienfaits du sport en entreprise afin de lutter contre la sédentarité, favoriser le bien-être au travail et renforcer la cohésion, le Groupe PHARMAGEST a pleinement intégré à la construction de son nouveau siège des surfaces réservées à une salle de sport à destination des collaborateurs. L'animation de cette salle de sport (via des cours collectifs orientés sport et bien-être) a été confiée à une association sportive interne, WELSPORT, composée de collaborateurs motivés et bénévoles. Après un démarrage des cours en octobre 2020, les activités ont été stoppées, rattrapées par la situation sanitaire.

Des activités ont toutefois continué d'être proposées à l'attention de tous les salariés du Groupe, avec des cours de sport à distance, des challenges sportifs (dont une sortie course avec le champion français de marche, Yohan DINIZ), ou encore des ateliers gestes et postures, sophrologie, alimentation, ..., en collaboration avec le service des Ressources Humaines et de la Communication. Enfin les activités de la salle de sport ont pu reprendre à partir de septembre 2021.

Par ailleurs, l'association WELSPORT, qui s'est affiliée à la Fédération Française du Sport en Entreprise (FFSE), envisage toujours, portée par la dynamique pendant la crise sanitaire, de prolonger cet élan à l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Sécurité des collaborateurs

Le Groupe PHARMAGEST met en œuvre une politique de santé et de sécurité des salariés depuis plusieurs années et l'intègre dans l'ensemble de ses activités. Il veille à sensibiliser chaque acteur sur la prévention des risques professionnels et sur la mise en place de mesures de sécurité.

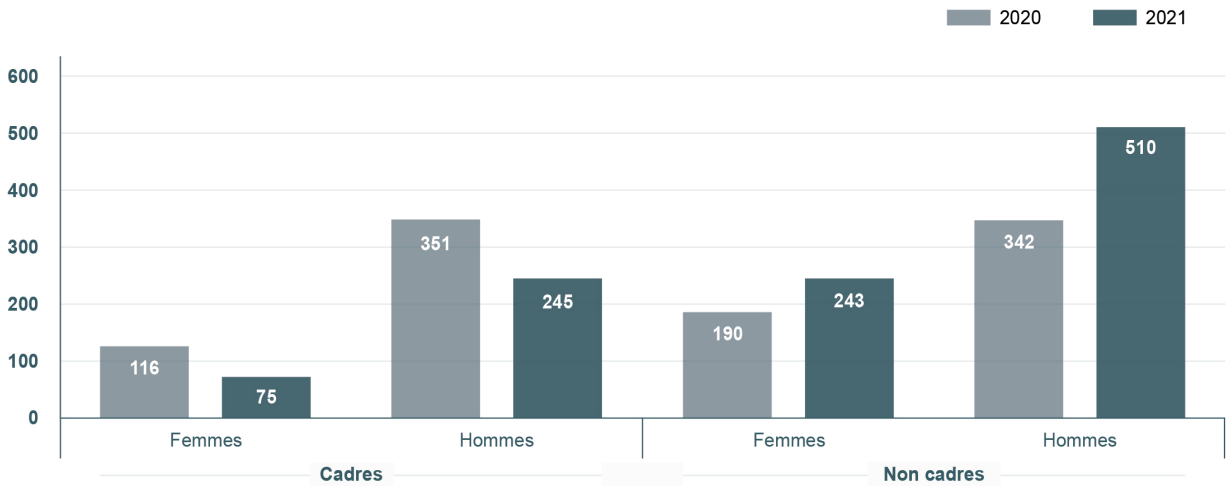
Dans le cadre de cette politique, le Groupe PHARMAGEST procède, depuis 2015, à l'amélioration continue de son Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail.

Pour asseoir cette politique, un comité de pilotage lié à la sécurité se réunit trimestriellement, composé des responsables sécurité des différentes filiales du Groupe et d'experts externes accompagnant le Groupe dans sa démarche.

Promouvoir l'égalité de traitement Femmes-Hommes

L'effectif du Groupe PHARMAGEST au 31 décembre 2021 est de **1 204** salariés (**1 190** salariés en Équivalent Temps Plein – ETP) contre 1 121 salariés (1 099 salariés en Équivalent Temps Plein – ETP) en 2020.

Pour les entités françaises du Groupe PHARMAGEST, les effectifs se répartissent entre les non cadres (regroupant les employés, techniciens, agents de maîtrise et techniciens supérieurs) et les cadres.



Pour les sociétés étrangères, pour lesquelles les notions cadres et non cadres n'existent pas, les effectifs sont constitués de 40 femmes et 91 hommes contre respectivement 37 femmes et 85 hommes en 2020 (information pro forma).

Le Groupe PHARMAGEST compte 358 collaboratrices qui représentent 29,73% de l'effectif total du Groupe. La part des effectifs féminins est stable comparée aux 343 femmes (soit 30,60% de l'effectif total) en 2020. Ce taux est dans la norme du secteur d'activité (informatique, Recherche et Développement).

L'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est de 89/100 en 2021 contre 86/100 en 2020 sur le périmètre de l'UES PHARMAGEST.

Plan d'actions égalité femmes-hommes

Convaincu que la mixité et la diversité constituent une source de complémentarité, d'équilibre social et d'efficacité économique, le Groupe a décidé de mettre en œuvre un plan d'actions égalité femmes-hommes qui intègre des objectifs de moyens et de résultats.

Les actions ainsi définies ont trait à :

- L'accès à l'emploi :
 - Processus de recrutement neutre et égalitaire pour lutter contre les stéréotypes de genre et la discrimination à l'embauche en raison du sexe. Plus largement, les équipes en charge des recrutements sont formées pour lutter contre toute forme de discrimination (genre, orientation sexuelle, religion, ethnie, origine sociale, etc.) ;
 - Garantie du respect de la mixité dans les recrutements ;
 - Favoriser l'accès aux femmes à des postes à responsabilité et à des métiers techniques historiquement masculins. Quand le Groupe externalise ses recrutements, il est notamment exigé des cabinets de recrutement un nombre égal de CV hommes et femmes.
- La formation :
 - Garantir que la proportion d'hommes et de femmes formés correspond à leur répartition dans l'effectif ;



- Équilibre vie privée – vie professionnelle et prise en compte de contraintes familiales et d'éventuels aménagements du temps de travail, formations locales ou régionales privilégiées, absence de départs en formation le dimanche soir, développement des formations e-learning, mise en place de formations spécifiques pour le retour à l'emploi, etc.
- La rémunération et évolution professionnelle :
 - Rémunération basée sur les compétences, l'expérience, le niveau de responsabilités, les résultats et l'expertise dans la fonction occupée ;
 - Veiller à ce que des écarts de rémunération ne se créent en raison d'événements personnels. À cet effet, les services des Ressources Humaines ont initié en 2021 une analyse qui s'assure de l'absence d'écarts entre les salariés d'un même service, chacun étant comparé individuellement à ses pairs, selon son expérience, son ancienneté et ses performances ;
 - Possibilité de neutraliser l'impact du temps partiel sur les futures pensions de retraite ;
 - Évolutions promotionnelles uniquement basées sur les compétences exercées et les résultats obtenus, etc.
- L'équilibre vie privée / vie professionnelle :
 - Aménagement et organisation du temps de travail (lorsque cela est possible), privilégier les réunions à distance et pendant les heures de travail, horaires aménagés, télétravail ;
 - S'engager à ce que des congés liés à la parentalité ne puissent constituer un frein à l'évolution de carrière, etc. ;
 - Dispositions spécifiques aux femmes enceintes (télétravail, réduction du temps de travail et assimilation des absences pour se rendre aux examens médicaux obligatoires comme temps de travail effectif) ;
 - Congés et contraintes familiales (4 jours d'absence rémunérés pour enfant malade ou hospitalisé, aménagement d'horaires lors des rentrées scolaires) ;
 - Rémunération du temps dédié à l'allaitement ou l'expression du lait sur le lieu de travail et mise à disposition dès que nécessaire d'une pièce / d'un bureau dédié à l'allaitement ou à l'expression du lait ;
 - Réaffirmation du droit à la déconnexion des outils numériques ;
 - Lutte contre le harcèlement au travail et les agissements sexistes au travail (formation des managers sur le sujet, sensibilisation du personnel par des communications). Des procédures de lancement d'alertes ont été mises en place.
- La mobilité professionnelle.

Ce plan d'actions réaffirme les engagements du Groupe et formalise de nouveaux engagements concrets (mesures préventives et correctives) en faveur de la diversité et de la mixité à l'embauche, mais également tout au long du parcours professionnel (en termes d'évolution professionnelle, de rémunération, d'articulation des temps de vie professionnelle / personnelle, etc.), en vue de prévenir et de corriger progressivement toute inégalité qui serait identifiée.

Renforcer les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

L'intégration de collaborateurs en situation de handicap fait partie intégrante, depuis de nombreuses années, de la politique du Groupe en faveur de la diversité, au-delà des aspects purement financiers et des « quotas » légaux.

De par son positionnement d'entreprise de Santé Citoyenne, le Groupe PHARMAGEST souhaite « structurer » sa politique de recrutement en faveur des personnes présentant un handicap et en faire une de ses priorités dans le cadre de sa politique sociale.

Le Groupe PHARMAGEST perpétue les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées :

- Le développement des partenariats avec l'AGEFIPH (Association de Gestion des Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées) et la Médecine du travail pour une meilleure prise en compte des aménagements nécessaires des postes de travail des collaborateurs handicapés. À titre d'exemple, la Direction des Ressources Humaines a défini avec la CSSCT une norme de mobilier et un type de fauteuil adaptés aux problématiques des salariés concernés. En cas d'aménagement de poste, le Groupe PHARMAGEST s'appuie sur les compétences d'un ergonome du travail et recourt à des fournisseurs spécialisés pour l'achat du matériel ;
- Une partie de l'activité de gestion des incidents réseaux et téléphonie est confiée à une société de sous-traitance agréée pour l'insertion de travailleurs handicapés. Cette activité représente une unité de travail ;
- Localement, des fournitures sont commandées à la fédération des aveugles.

En complément des précédentes mesures, PHARMAGEST INTERACTIVE, en partenariat avec l'AGEFIPH et avec l'appui du cabinet JLO Conseil, dispose d'un projet global visant à auditer l'entreprise, réaliser un diagnostic exhaustif, proposer des plans d'actions en matière de sensibilisation, recrutement, formation, adaptation de postes, ... et formaliser les bases d'un accord d'entreprise concrétisant une véritable politique « handicap » au sein du Groupe. L'objectif étant, in fine, d'en étendre la portée à l'ensemble des entités de LA COOPERATIVE WELCOOP.

Depuis 2020, le Groupe a intégré les contraintes des postes dans les fiches de poste puis dans les annonces (déplacements, travail sur écran, horaires, port de charges, etc.).

En 2022, le Groupe maintiendra ses efforts pour :

- Sensibiliser l'ensemble des managers et collaborateurs sur le sujet du handicap, en levant les éventuels freins ;
- Prendre contact avec les principaux acteurs du handicap (AGEFIPH, Cap Emploi, Sameth, CRP de Mulhouse...) pour constituer un réseau de « sachant » capables d'appréhender l'ensemble des enjeux lié à cette thématique ;
- Identifier comment les écoles partenaires du Groupe abordent le sujet et quelles seraient les actions communes à entreprendre en faveur du handicap et l'accueil de stagiaires handicapés notamment sur les métiers en tension ;
- Utiliser la cooptation pour communiquer sur le fait que le Groupe encourage vivement les cooptations de travailleurs handicapés.

Lutter contre la précarité

Les activités du Groupe PHARMAGEST nécessitent par nature un personnel bien formé ayant une connaissance approfondie des métiers, mais aussi de l'environnement professionnel et légal des clients. Ces critères expliquent le faible taux de contrats précaires :

Typologie de contrat	Nombre		Pourcentage	
	2021	2020	2021	2020
Contrats à Durées Indéterminées (CDI)	1 178	1 104	97,94%	98,48%
Contrats à Durées Déterminées (CDD)	26	17	2,06%	1,52%

En complément, le Groupe dénombrait 11 contrats de professionnalisation (CPR) et d'apprentissage (CAP) contre 14 en 2020.

Le taux de CDI est de **98,22%** pour les hommes et de **96,94%** pour les femmes. Il était de **99,36%** pour les hommes et de **96,50%** pour les femmes l'exercice précédent.

L'ancienneté moyenne est de **9 ans**, en recul d'un an par rapport à l'année précédente.

Le Groupe PHARMAGEST peut avoir recours à des intérimaires en cas de variations d'activités (exemples : activités logistiques ou remplacements temporaires).

3.2. Environnement : une démarche de réduction de l'empreinte environnementale des produits et solutions

« L'environnement est la clé d'une meilleure santé » (déclaration de l'OMS lors de la Conférence ministérielle santé et environnement de 1999). C'est donc naturellement, afin de vivre dans un monde plus durable et propice à une meilleure santé, qu'au regard de ses différentes activités, le Groupe PHARMAGEST recherche à réduire ses impacts directs sur l'environnement et travaille de plus en plus sur ses impacts indirects.

Minimiser la production de Gaz à Effet de Serre et réduire la consommation d'énergies

Superviser et agir contre les principaux facteurs d'émission de Gaz à Effet de Serre (GES)

Le Groupe PHARMAGEST a procédé à une première revue de sa production de gaz à effet de serre directs (scope 1) et indirects (scopes 2 et 3), intégrant dans sa réflexion les activités amont et aval.

Scopes ⁽¹⁾ - En Tonnes Équivalentes de CO ₂	2021	2020
Scope 1 - Émissions directes de l'entreprise	678	663
Scope 2 - Émissions indirectes de l'entreprise liées à la consommation d'énergies	143	128
Scope 3 - Autres émissions indirectes ⁽²⁾	2 004	1 790
Estimation totale des Gaz à Effet de Serre	2 826	2 581

⁽¹⁾ Les principales hypothèses et méthodologies retenues pour chacun des trois scopes sont explicitées dans la note méthodologique.
⁽²⁾ Compte tenu de la difficulté d'appréhender l'ensemble des gaz à effet de serre indirects (scope 3), cette information revêt un caractère potentiellement incertain.

Les principaux lieux de production de GES sont situés à 87% en France, 4% en Italie et 5% en Belgique et Luxembourg.

Dans le prolongement de sa démarche RSE, le Groupe PHARMAGEST s'engage à initier un bilan carbone en 2022 avec l'assistance d'un cabinet indépendant.

Les gaz à effet de serre identifiés concernent les postes d'émissions ci-après.

Mobilité des collaborateurs

La recherche de proximité avec les professionnels de santé et les patients oblige les entités du Groupe PHARMAGEST à disposer d'une flotte de véhicules (utilitaires et de tourisme) conséquentes.

Ainsi, avec près de **540** véhicules et **14,3** millions de kilomètres parcourus sur l'année 2021, les véhicules représentent une source importante d'émission de gaz à effet de serre pour le Groupe. À titre de comparaison, le Groupe comptait près de 540 véhicules en 2020 qui avaient parcourus 12,8 millions de kilomètres.

Afin de minimiser les impacts environnementaux, réglementaires (contraintes associées à l'évolution des normes techniques sur les véhicules et des réglementations associées) et économiques (évolution à la hausse du coût des carburants, des véhicules et de la fiscalité), le Groupe PHARMAGEST a initié plusieurs plans d'actions répartis en deux axes stratégiques :

- **L'optimisation de la flotte véhicules qui prône un verdissement raisonné et progressif de la flotte du Groupe avec pour objectif d'intégrer l'usage des conducteurs et ainsi permettre un panachage technologique plus pertinent :**
 - Démarche permanente visant à renouveler fréquemment le parc automobile (ancienneté moyenne inférieure à 3 ans) permettant de sélectionner des véhicules toujours plus performants en émission de CO₂ ;
 - Favoriser la transition énergétique via l'évolution des processus de gestion de flotte intégrant des profils conducteurs selon les typologies de trajets effectués. Aussi, au regard des typologies de trajets observées (longs trajets sur de courtes périodes), des technologies actuelles en matière d'autonomie des batteries et du parc existant de bornes de recharges électriques, les moteurs thermiques restent pour l'instant privilégiés.

Néanmoins, les difficultés importantes des constructeurs automobiles en 2021, avec la pénurie des composants amenant des retards significatifs, voire des arrêts de livraisons, ont différé les travaux associés à ce plan d'actions dont les premiers effets devraient être perçus seulement à partir de 2022.

PHARMAGEST INTERACTIVE s'inscrit dans la Loi d'Orientation Mobilité (LOM) qui concerne les entreprises gérant un parc de plus de cent véhicules. Cette loi a pour objectif d'effectuer une transition énergétique et porte notamment sur les renouvellements (en flux et non en stock) des véhicules. Les objectifs de renouvellement de la Loi LOM sont :

- En 2022, les véhicules à faibles émissions devront constituer 10% du parc automobile de l'entreprise.
- En 2024, 20% des véhicules du parc devront être à faibles émissions.
- En 2027, 35 % des véhicules du parc devront être à faibles émissions.
- En 2030, l'entreprise devra comptabiliser 50 % de véhicules à faibles émissions.

Les véhicules à faibles émissions de moins de 3,5 tonnes sont les voitures particulières ou camionnettes dont les émissions de dioxyde de carbone (CO₂) sont inférieures ou égales à 60 grammes par kilomètre (véhicules électriques ou hybrides rechargeables). Ainsi, PHARMAGEST INTERACTIVE entend verdir son parc, dès 2022, en faisant l'acquisition des véhicules électriques ou des hybrides rechargeables.

- **Le recours aux technologies et solutions alternatives pour réduire les kilomètres parcourus :**
 - Le recours prioritaire au train par rapport à l'avion quand la distance le permet et plus globalement au transport en commun pour les déplacements professionnels ;
 - Le recours aux nouvelles technologies et en particulier celles permettant les réunions à distance. À ce titre, la crise sanitaire a permis de conforter cette orientation du Groupe qui s'est avérée être une véritable force dans le déploiement du télétravail pour ses collaborateurs et une opportunité pour contourner les difficultés d'accès aux professionnels de santé et repenser les contacts commerciaux et opérationnels (assistance, formation...) via le recours à la visioconférence.

En complément, le Groupe PHARMAGEST est sensible à l'empreinte carbone générée par ses salariés ne disposant pas d'un véhicule dans le cadre de ses différents trajets professionnels (y compris déplacements domicile-travail). Ainsi, sur le Technopôle de NANCY-BRABOIS qui concentre de nombreux salariés et qui accueille le siège du Groupe, le Groupe PHARMAGEST a adhéré au Plan de Déplacement Inter-Entreprises (PDIE) favorisant le covoiturage et améliorant les transports publics.

Consommation d'énergies liées aux bâtiments

La consommation d'énergie en lien avec le chauffage ou le refroidissement des bâtiments constitue un des principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre indirects du Groupe. Aussi conformément à la législation française (Loi ELAN), le Groupe PHARMAGEST vise à réduire ses consommations énergétiques pour tous les bâtiments de plus 1 000 m² dans lesquels il a des locaux. Les objectifs de réduction fixés par la loi en valeurs relatives sont de -40% d'ici 2030, -50% en 2040 et -60% en 2050 comparés à une année de référence entre 2010 et 2020. Les objectifs peuvent également être fixés en fonction de la consommation énergétique des bâtiments nouveaux de leur catégorie.

Transporteurs

Au cœur de la gestion des flux logistiques entre ses sites, ses plateformes logistiques et ses clients, le transport des produits est un vecteur stratégique de la qualité des services du Groupe.

Conscient que le transport est une source importante d'émission de gaz à effet de serre et de polluants, le Groupe PHARMAGEST s'est engagé dans une démarche visant à maîtriser l'impact environnemental de ses activités et à lutter contre le changement climatique au travers des principales actions suivantes :

- Favoriser des fournisseurs nationaux ou du moins, réduire les intermédiaires sur ses importations ;
- Intégrer une démarche RSE dans les appels d'offres de transporteurs ;
- Privilégier le bateau pour ses importations directes d'Asie et favoriser le rail pour l'approche jusqu'à ses plateformes logistiques ;
- Optimiser les livraisons vers, ou depuis, les agences et les plateformes logistiques.

Néanmoins, depuis le début de pandémie, une grande partie de ces plans d'actions a été rattrapée par la brutalité et l'urgence de la situation sanitaire puis ensuite par la forte dynamique de la reprise économique impactant les disponibilités et choix de transports.

Promouvoir l'économie circulaire et le recyclage

Appliquer des mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, de valorisation et d'élimination des déchets

Les principes de l'économie circulaire

L'économie circulaire est à la croisée des enjeux environnementaux et économiques et propose un nouveau modèle de société qui utilise et optimise les stocks et les flux de matières, d'énergie et de déchets et vise ainsi à l'efficacité de l'utilisation des ressources.

L'économie circulaire repose sur plusieurs principes :

- L'éco-conception : prendre en compte les impacts environnementaux sur l'ensemble du cycle de vie d'un produit et les intégrer dès sa conception ;
- L'écologie industrielle et territoriale : mettre en place un mode d'organisation industrielle sur un même territoire caractérisé par une gestion optimisée des stocks et des flux de matières, de l'énergie et des services ;
- L'économie de la fonctionnalité : privilégier l'usage à la possession, vendre un service plutôt qu'un bien ;
- Le réemploi : remettre dans le circuit économique des produits qui ne correspondent plus aux besoins premiers du consommateur ;
- La réutilisation : réutiliser certains déchets ou certaines parties du déchet encore en état de fonctionnement dans l'élaboration de nouveaux produits ;
- La réparation : trouver une deuxième vie aux biens en panne ;
- Le recyclage : réutiliser les matières issues des déchets.

L'économie circulaire appliquée au Groupe PHARMAGEST

Le Groupe a mis en place un processus de récupération du matériel de ses clients aux termes de leurs contrats. De ce fait, la principale catégorie de déchets générés par l'activité du Groupe PHARMAGEST, en plus des déchets industriels banals (DIB), est constituée de matériels informatiques.



Une partie du matériel récupéré peut être réparée en SAV, faire l'objet de réutilisation auprès des usines partenaires du Groupe, ou encore être cédée à des brokers pour réemploi.

La partie non recyclée sur le plan économique est donnée pour destruction à des prestataires spécialisés dans le traitement de déchets de la catégorie DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques). Les quantités de ces déchets ont évolué comme suit :

En tonnes	2021	2020	2019	Variation 2020 - 2021
DEEE recyclés	25,85	23,25	27,72	11,22%

Taxinomie verte

Cadre réglementaire

L'Union Européenne (UE) a publié le règlement européen 2020/852 du 18 juin 2020 (dit règlement « Taxinomie ») relatif à l'établissement d'un cadre visant à promouvoir les investissements durables au sein de l'UE.

En fin d'année 2021, seules les activités susceptibles d'apporter une contribution substantielle aux objectifs environnementaux au regard des deux premiers objectifs d'atténuation du changement climatique et d'adaptation au changement climatique sont décrites. Elles seront étendues aux quatre autres objectifs environnementaux (à savoir : l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines, la transition vers une économie circulaire, la prévention et le contrôle de la pollution, et la protection et le rétablissement de la biodiversité) courant 2022 avec obligation de publication au titre des opérations de l'exercice 2023.

Les Annexes I & II des Actes Délégués Climat fournissent les définitions des activités éligibles, y compris les codes de la Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne (NACE) correspondants, ainsi que les critères techniques permettant de les qualifier comme effectivement durables. En conséquence, les activités qui ne répondent pas à ces définitions sont considérées comme non définies dans le cadre de référence (en tant que telles « non éligibles »).

Les exigences de publication des indicateurs clés de performance au titre de l'exercice 2021 concernent uniquement « l'éligibilité » de tout ou partie des activités du Groupe PHARMAGEST pour mettre en évidence la proportion de son chiffre d'affaires, dépenses d'investissements (CAPEX) et dépenses d'exploitation (OPEX) éligibles résultant de produits et/ou services associés à des activités économiques définies comme durables dans les Annexes I & II des Actes Délégués Climat.

Principales hypothèses

Au regard du cadre réglementaire, le Groupe PHARMAGEST a effectué une revue de l'ensemble des activités de ses Divisions, filiale par filiale sur la base des codes NACE et les descriptions des activités éligibles.

Ainsi, le Groupe PHARMAGEST estime que ses activités d'éditeur de logiciels et d'hébergeur de données de santé sont susceptibles d'être concernées par les catégories 8.1 « Traitement de données, hébergement et activité connexes » des Annexes I et II des Actes Délégués Climat ainsi que la catégorie 8.2 « Programmation, conseil et autres activités informatiques » de l'Annexe II.

Les informations financières utilisées pour cette analyse sont issues des systèmes d'information du Groupe PHARMAGEST (suivi des investissements et frais généraux, consolidation).

Chiffre d'affaires (CA)

Le Groupe PHARMAGEST intègre dans son analyse tous les types de chiffres d'affaires en lien avec ses activités d'éditeur de logiciel et d'hébergeur de données. Cela recouvre la distribution de logiciels et leurs offres annexes, la maintenance informatique et les abonnements liés aux logiciels, la production de données statistiques, ainsi que l'usage des plateformes de financement développées par le Groupe PHARMAGEST permettant de faciliter le pilotage multi-bailleurs. Du fait de l'absence d'éligibilité, le chiffre d'affaires lié à la distribution de matériels informatiques, l'installation et la formation des utilisateurs est exclu.

Au titre de l'appendice A de l'Annexe II portant sur l'adaptation aux changements climatiques, seules les entités démontrant qu'une évaluation des risques climatiques et de la vulnérabilité a été réalisée et qu'un plan de dépenses a été établi pour mettre en œuvre des solutions d'adaptation qui réduisent les risques climatiques physiques les plus importants de l'activité, peuvent être considérées comme habilitantes et intégrées dans le chiffre d'affaires éligible. Faute d'une telle évaluation et dans la mesure où le

Chiffre d'Affaires du Groupe PHARMAGEST se rattache exclusivement à la catégorie 8.2 de l'Annexe II (non habilitante et non éligible), les activités du Groupe ne sont pas concernées et le pourcentage de CA éligible est nul.

Dépenses d'investissements (CAPEX)

Le dénominateur des CAPEX comprend l'acquisition d'immobilisations corporelles (IAS 16) et d'immobilisations incorporelles (IAS 38), les contrats de locations (IFRS 16), ainsi que les acquisitions liées à des regroupements d'entreprises (IFRS 3). Le total de ces investissements s'élève à 10 424 K€.

Au numérateur, les investissements éligibles correspondent :

- à la location de véhicules (activité 6.5 - Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires) pour un montant de 751 K€ ;
- aux nouveaux baux de bâtiments (activité 7.7 - Acquisition et propriété de bâtiments) pour un montant de 2 380 K€.

Ainsi, au titre de 2021, le pourcentage de CAPEX éligibles est de 30%.

Dépenses d'exploitation (OPEX)

Le dénominateur comprend les coûts directs non inscrits à l'actif qui concernent la recherche-développement, la rénovation des bâtiments, les contrats de location à court terme, l'entretien et la réparation, et toute autre dépense directe, liée à l'entretien courant d'actifs corporels par l'entreprise ou par le tiers auprès de qui ces activités sont externalisées, qui est nécessaire pour que ces actifs continuent de bien fonctionner. Ces coûts au dénominateur s'élèvent à 1 954 K€.

Le Groupe estime que les derniers engagements en termes de charges issues des investissements antérieurs à l'exercice répondent à la définition d'activité économique éligible à la taxinomie (activités 6.5 - Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires, 7.3 - Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique). Ils représentent principalement les charges d'entretien de la flotte automobile et de l'ensemble des sites du Groupe pour un montant global de 1 042 K€, soit approximativement 53% des OPEX.

Les ratios d'éligibilité de 2021 ne présagent pas des ratios d'alignement qui seront publiés au titre de 2022.

3.3. Sociétal : un groupe engagé en faveur des systèmes de santé et des territoires

Le Groupe PHARMAGEST est engagé dans un dialogue constant avec l'ensemble des parties prenantes qui, au-delà des employés et clients, s'étend à ses « actionnaires », fournisseurs et sous-traitants, patients, ou encore associations dans un objectif permanent de loyauté des pratiques et d'amélioration continue des systèmes de santé.

Sécuriser les données de l'entreprise des clients et de leurs patients

Les principales mesures de sécurités réseau

En tant qu'entreprise axée vers le numérique, le Groupe PHARMAGEST collecte et détient un volume important de données sensibles.

Des intrusions de tiers dans les systèmes informatiques du Groupe pourraient porter atteinte à son bon fonctionnement. Aussi pour se prémunir de toute forme de paralysie des systèmes, de vol ou de perte de données, d'exposition à un chantage (ransomware...), d'atteinte à la réputation, ou encore d'un préjudice commercial, le Groupe PHARMAGEST a mis en place un dispositif articulé autour de 3 architectures totalement cloisonnées :

- une pour ses besoins internes,
- une pour ses offres clients (activités de gestions),
- une pour ses clients des services d'Hébergement de Données de Santé à caractère personnel.

Chaque architecture dispose de ses propres moyens de sécurité éprouvés. Les services sont hébergés sur deux sites distants et sur des serveurs redondés.

Le Groupe PHARMAGEST est doté d'un plan de continuité d'activité, d'un plan de sauvegarde et d'archivage ainsi que d'un plan de reprise d'activité pour les services estimés les plus critiques.

Ces risques sont suivis mensuellement par la Direction du Groupe dans le cadre d'un Comité sécurité dédié à la cyber-sécurité.

Salles serveurs

Le Groupe PHARMAGEST dispose de deux Datacenters. Ces Datacenters ont pour vocation d'héberger les données de santé de ses clients et une partie des services propres au bon fonctionnement du Groupe. Il est précisé que la surface totale de ces salles serveurs n'excède pas 165 m².

Différentes pistes de réflexion visant à mieux évaluer et réduire les consommations électriques des Datacenters sont à l'étude. À titre d'exemples, la mise en place de capteurs dédiés, la virtualisation de serveurs et/ou le renouvellement d'une partie de l'infrastructure permettraient de diminuer la part d'émissions de GES par serveur.

RGPD

Face aux enjeux liés aux données personnelles, le Groupe PHARMAGEST a mis en place un dispositif de respect de la conformité en matière de protection des données, piloté par le DPO (Délégué à la Protection des Données). Dans le cadre de ses fonctions, le DPO dispose de moyens tels que l'aide d'avocats spécialisés ou encore d'informations issues de l'association AFCDP dont PHARMAGEST INTERACTIVE est membre.

Au-delà du respect de la conformité réglementaire, la démarche de protection des données au sein du Groupe PHARMAGEST vise à maîtriser les traitements des réclamations des données, garantir une qualité de traitement dans ces réclamations et déclarer les incidents de violation de données personnelles à une autorité de contrôle comme la CNIL pour la France.

Toute personne qui laisse ses coordonnées au Groupe peut saisir le DPO via l'adresse électronique affichée sur le site internet de l'entreprise.

Développer l'esprit coopératif

Esprit coopératif

Le Groupe PHARMAGEST en tant que filiale du Groupe WELCOOP s'inscrit pleinement dans les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) dont le fonctionnement interne et les activités sont basés sur un principe de solidarité et d'utilité sociale.

L'enjeu sociétal est dans l'ADN de la coopérative qui, par ses principes et valeurs, unit coopérateurs et collaborateurs dans une ambition commune dans l'intérêt du patient et l'avenir de la santé.

La gouvernance de LA COOPERATIVE WELCOOP est fondée sur une gestion démocratique et participative avec un Directoire composé de fonctions opérationnelles et un Conseil de Surveillance composé de coopérateurs.

L'équité est aussi une valeur forte entre les coopérateurs car chaque associé a droit à une voix quelle que soit la quotité de capital détenue. Le droit de vote est attribué suivant le principe : un coopérateur = une voix.

Si l'activité de la coopérative s'exerce directement et indirectement via ses filiales qui disposent d'un statut juridique autonome, l'ensemble forme un « Groupe coopératif » qui, bien que n'ayant pas de personnalité juridique propre, forme un ensemble qui porte et partage les valeurs de la coopérative.

Ainsi, en devenant propriétaire de ses outils de production, en participant aux décisions du Groupe, à la construction des produits et services de demain et en tirant bénéfice des résultats de la coopérative (via la distribution d'un dividende coopératif calculé en fonction de l'activité réalisée directement et/ou indirectement avec le groupe), c'est l'ensemble du système coopératif qui est au bénéfice du coopérateur.

Cet esprit coopératif peut s'illustrer par différents exemples :

- Dans une position de partenaire et de solidarité auprès de ses coopérateurs mais plus globalement avec l'ensemble des professionnels de santé. Ainsi en 2020, en pleine crise sanitaire, LA COOPERATIVE WELCOOP a mis en place une chaîne de solidarité permettant (à l'annonce de la fin de la dotation de masques chirurgicaux aux Professionnels de Santé Libéraux par l'État) à ces derniers de bénéficier de masques chirurgicaux de type IIR à prix coûtant approvisionnés par LA COOPERATIVE WELCOOP et ses filiales et distribués par les pharmaciens. Et de nouveau en 2021, en accompagnant les pharmaciens dès les premiers jours dans la mise en place de la vaccination COVID avec le déploiement du service pandaLAB agenda, gratuit sur l'année 2021.
- Dans une recherche de proximité dans la définition de ses axes stratégiques en intégrant ses coopérateurs mais aussi, et de plus en plus, l'ensemble des professionnels de santé. Ainsi, après avoir, pendant de nombreuses années, organisé des WELCOOP Days permettant d'échanger avec des pharmaciens d'officine (coopérateurs ou non) sur des thématiques d'actualités ou stratégiques pour la profession, LA COOPERATIVE WELCOOP a lancé depuis 2020 une émission mensuelle, WELCOOP CHANNEL, qui a pour but de diffuser auprès de tout public, plus particulièrement les professionnels de santé et les collaborateurs de la coopérative, une variété de reportages, interviews et connaissances dans le domaine de la Santé et de l'Innovation. Le programme de chaque émission est riche et varié, comprenant entre autres des interviews d'experts apportant leur point de vue sur des sujets stratégiques du monde de la santé et des témoignages sur les activités de la coopérative et comment LA COOPERATIVE WELCOOP souhaite répondre aux enjeux de demain du monde de la santé. Chaque rubrique apporte une véritable dimension humaine à l'information médicale et ainsi introduit la notion de Citoyen de la Santé et du Bien-être, si importante pour LA COOPERATIVE WELCOOP.

Nouveaux associés de LA COOPERATIVE WELCOOP : C'est 1 pharmacie par jour qui rejoint la coopérative !

Année	2021	2020	2019
Nombre de nouveaux coopérateurs	252	297	275



Améliorer l'efficacité du système de santé

Proposer des produits et services au bénéfice du système de santé et des patients

Grâce à ses différents métiers et à son modèle d'affaires, le Groupe PHARMAGEST peut légitimement affirmer qu'il est l'une des rares organisations à disposer d'une vision globale du monde de la santé en vie réelle. C'est pourquoi, grâce à sa vision à long terme, il porte l'ambition d'une action structurante et durable pour tout l'écosystème de la santé. La pérennité de sa stratégie repose sur sa volonté de répondre positivement à ces deux questions concernant tout ce qu'il entreprend :

- Est-ce bénéfique pour le patient ?
- Améliore-t-on l'efficacité du système de santé ?

« Être Citoyen de la Santé et du Bien-être », c'est agir dans l'intérêt des patients et l'avenir de la santé, et l'activité de nos différents métiers en sont déjà les premières preuves :

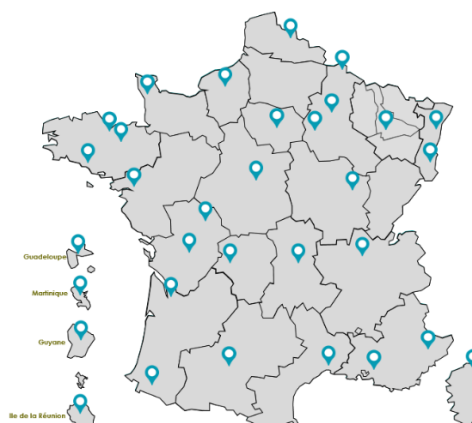
- L'activité d'édition de solutions informatiques pour la pharmacie met à la disposition du pharmacien et de son équipe :
 - Une suite logicielle avec mise à jour régulière et des services lui permettant d'assurer, en toute sécurité, la délivrance des médicaments,
 - Des bases de données permettant de fournir des conseils (voyages, vaccinations, etc.),
 - Des outils de formation (e-learning).
- L'activité d'édition de solutions informatiques pour les Établissements Sanitaires et Médico-Sociaux, permet avec ses logiciels d'améliorer la prise en charge des personnes dépendantes ou fragiles.
- L'activité d'édition de solutions informatiques pour les médecins libéraux généralistes et spécialistes, avec ses logiciels qui permettent une gestion efficace des dossiers médicaux patients et d'aide à la prescription.
- Les activités de solutions e-Santé contribuent à l'évolution des systèmes de Santé :
 - À travers la mise en place d'observatoires santé ou d'enquêtes de prévention et de dépistage. L'ensemble des contenus mis à disposition des pharmaciens et patients par PHARMAGEST INTERACTIVE est contrôlé par un pharmacien responsable,
 - À travers ses logiciels et produits, permettant le maintien à domicile des personnes âgées, malades chroniques, et contribuant à un meilleur niveau de santé par une meilleure observance.
- Le développement par le Groupe PHARMAGEST d'une Passerelle Numérique de Santé permettant de fluidifier les flux d'information entre les différents systèmes d'information métiers des professionnels de santé libéraux et des établissements de santé et donc optimiser l'offre de soins via la coordination ville-hôpital.

Et plus globalement en associant pleinement la technologie et l'humain pour l'ensemble de ses activités dans la création de la première plateforme européenne de santé aux fins d'optimiser le bénéfice patient.

Favoriser les circuits courts, l'implantation locale et minimiser les intermédiaires

L'impact territorial, économique et social en matière d'emploi et de développement régional

Par sa recherche de proximité avec ses clients, les professionnels de santé et les patients, le Groupe PHARMAGEST cherche à couvrir le plus possible ses territoires. Cette stratégie repose essentiellement sur le développement d'agences, son maillage logistique, et sa présence commerciale.



L'impact territorial économique et social du Groupe PHARMAGEST est donc multiple :

- Le Groupe PHARMAGEST favorise le recrutement local ;
- Le Groupe PHARMAGEST privilégie le recours à des entreprises régionales pour ses différents prestataires ;
- Le Groupe PHARMAGEST est acteur engagé contre la désertification médicale au travers de ses différentes solutions (dont la téléconsultation et la téléassistance) et en favorisant le pharmacien comme le coordinateur de santé.

Répartition géographique : la proximité d'une présence nationale

Les effectifs se répartissent géographiquement comme suit :

Pays	2021	2020
France	89,1 %	89,1 %
Italie	5,7 %	4,9 %
Belgique	3,3 %	3,6 %
Ile Maurice	0,9 %	1,4 %
Royaume-Uni	0,5 %	0,5 %
Luxembourg	0,2 %	0,3 %
Allemagne	0,2 %	0,2 %

Être un partenaire responsable

Les fournisseurs et sous-traitants

Le Groupe PHARMAGEST intègre de plus en plus dans les critères de sélection de ses partenaires, fournisseurs et prestataires, des engagements partagés sur les problématiques environnementales, sociales et éthiques.

Ces actions se définissent principalement par :

- Une réduction des intermédiaires pour renforcer la transparence et la traçabilité ;
- Des clauses contractuelles (ex : protection des données personnelles et anti-corruption) et audits internes sur sites des fournisseurs ;
- Une information régulière des politiques RSE mises en place par les tiers.

Afin de renforcer ce positionnement, le Groupe PHARMAGEST, dans le cadre de ses travaux sur la construction d'une démarche RSE par activité, travaillera sur la mise en place d'une Charte d'Achats Groupe pour une relation client-fournisseur profitable et responsable.

Dons et mécénats

De par ses activités et ambitions pour le système de santé, le Groupe PHARMAGEST cherche à renforcer ses relations avec les associations de patients.

Par ailleurs, le Groupe PHARMAGEST est un acteur soucieux d'être un partenaire reconnu et de proximité en soutenant le milieu associatif local de par ses actions dans la préservation du patrimoine, le développement des activités culturelles, sportives et humanitaires.

À titre d'exemple, PHARMAGEST INTERACTIVE est membre fondateur du « Club des Mécènes du patrimoine de Meurthe-et-Moselle ». La Fondation du Patrimoine œuvre à la sauvegarde et la valorisation du patrimoine français. Au travers du label, de la souscription publique et du mécénat d'entreprise, elle accompagne les particuliers, les collectivités et les associations dans des projets de restauration.

PHARMAGEST INTERACTIVE a permis à l'ensemble de ses collaborateurs de participer en 2021 à une collecte de don du sang soit en se rendant à la collecte organisée au siège du Groupe soit dans un centre de l'EFS pour les collaborateurs en régions.

Plus récemment, devant la tragédie que vivent les Ukrainiens, LA COOPÉRATIVE WELCOOP s'est mobilisée dès le début du conflit pour participer à ce grand élan d'entraide international.



Tous les laboratoires de la coopérative ont répondu présents et WELCOOP LOGISTIQUE a préparé une vingtaine de palettes et 6 tonnes de produits qui ont été acheminées à la frontière ukrainienne en collaboration avec la Protection Civile de Meurthe-et-Moselle, CRISTERS a préparé des antibiotiques et des antalgiques, LABORATOIRE MARQUE VERTE, des compresses, des pansements compressifs, de la dermocosmétique, D'MEDICA des sets de soins, des devices médicaux, OBJECTIF PHARMA des biberons, des médicaments OTC, des produits bébés, PHARMALAB des médicaments princeps.

Lutte contre le gaspillage alimentaire

Bien que n'étant pas un acteur du secteur de l'agroalimentaire et de la distribution, le Groupe PHARMAGEST est très sensibilisé en matière de lutte contre le gaspillage alimentaire. Ainsi, pour illustration, en octobre 2014, la société PHARMAGEST INTERACTIVE, en partenariat avec d'autres entreprises lorraines, a mis en place un fonds de dotation intitulé « MESA Mirabelle » visant à faciliter l'aide des entreprises de toutes tailles à la Banque Alimentaire.

Accompagnement des start-ups

Marqué par l'empreinte de son histoire et de ses ambitions, le Groupe PHARMAGEST a toujours promu l'entrepreneuriat et la créativité en accompagnant des start-ups.

Cette collaboration a pris plusieurs formes :

- Le sponsoring et mentoring dans une démarche d'écoute et de bienveillance pour les dirigeants des start-ups ;
- La mise en place de partenariats, voire la prise de contrôle de start-ups, pour accélérer leur développement tout en se souciant de l'identité et de la liberté propre de la start-up ;
- Le soutien à « l'intrapreneuriat » de ses salariés.

3.4. Droits de l'Homme

Respecter et faire respecter les Droits de l'Homme et de l'OIT au sein du Groupe

Mettre en œuvre les principes des Droits de l'Homme et de l'OIT

Le Groupe PHARMAGEST est quasi exclusivement présent en France et en Europe et applique le droit en vigueur dans ces différents pays.

Le Groupe reconnaît et affirme son attachement aux valeurs supérieures énoncées dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, aux principes énoncés dans les conventions fondamentales de l'OIT, ainsi que son engagement à respecter les lois, principes, normes et réglementations nationales et internationales.

Ainsi, le Groupe PHARMAGEST s'interdit toute mesure visant à réduire la liberté d'opinion, d'expression, d'association, de négociation collective, de manifestation, ou de pensée. Le Groupe PHARMAGEST n'applique aucune forme de discriminations telles qu'en matière d'emploi et de profession, de religion, ou de sexe. Aucune filiale du Groupe n'a recours au travail forcé ou obligatoire ou au travail des enfants.

Focus entités hors UE : Ile Maurice

L'activité de cette filiale qui est l'édition de logiciels nécessite un niveau élevé de formation et exclut toute forme de travail d'enfants. Par ailleurs, associée pleinement aux activités de développement informatique du Groupe, cette société est totalement intégrée au mode de fonctionnement des entités françaises, que ce soit sur des aspects de gestion du personnel, juridiques, financiers et stratégiques.

3.5. Lutte contre la corruption et l'évasion fiscale

Prévenir les risques de corruption et d'évasion fiscale dans le Groupe

Mettre en œuvre des dispositifs de lutte contre la corruption

Le Groupe PHARMAGEST est doté d'un dispositif de lutte anti-corruption conformément aux dispositions de la loi SAPIN 2. Ce dispositif prévoit la mise en place de :

- Un code de conduite, disponible sur le site internet de LA COOPERATIVE WELCOOP ;
- Un dispositif d'alerte interne accessible depuis le site internet de LA COOPERATIVE WELCOOP ;
- Une cartographie des risques qui identifie, analyse et hiérarchise les risques d'exposition de la société ;
- Des procédures d'évaluation de la situation des clients, fournisseurs de premier rang et intermédiaires ;
- Des procédures de contrôle comptable, internes ou externes, pour éviter de masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence ;
- Un dispositif de formation destiné aux cadres et personnels les plus exposés aux risques de corruption et trafic d'influence ;
- Des sanctions disciplinaires en cas de violation du code de conduite de la société ;
- Un dispositif de contrôle et d'évaluation interne des mesures mises en œuvre.

Le Groupe PHARMAGEST est attentif à ce phénomène et intègre dans son dispositif SAPIN 2 l'ensemble de ses filiales. Le Groupe effectue un suivi régulier du classement de transparency.org sur la perception de la corruption des pays dans le monde. Les résultats des pays dans lesquels le Groupe est présent ou à des partenaires significatifs sont les suivants :

Pays	Score de 0 (très forte corruption) à 100 (très faible corruption)		Rang mondial	
	2021	2020	2021	2020
France	71	69	22/180	23/180
Belgique	73	76	18/180	15/180
Luxembourg	81	80	9/180	9/180
Italie	56	53	42/180	52/180
Irlande	74	72	13/180	20/180
Royaume-Uni	78	77	11/180	11/180
Allemagne	80	80	10/180	9/180
Ile Maurice	54	53	49/180	52/180
Chine, Hong Kong	45	42	66/180	78/180

L'essentiel de l'activité du Groupe PHARMAGEST se trouve en France ou en Europe ce qui l'expose moins à des risques de corruption.

Mettre en œuvre des dispositifs de lutte contre l'évasion fiscale

Le Groupe veille au respect des règles applicables dans l'ensemble des pays dans lesquels il est implanté, y compris les règles visant à lutter contre l'évasion fiscale.

Aucune entité du Groupe n'est localisée dans un pays mentionné sur la liste française ou sur la liste européenne des juridictions fiscales non-coopératives (ex. la liste « noire » publiée par le Conseil de l'Union européenne).

4. Méthodologie, périmètre et définitions des indicateurs

Conformément aux recommandations du rapport de l'AMF sur l'information publiée par les sociétés cotées en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale paru le 5 novembre 2013, le Groupe PHARMAGEST présente les éléments facilitant la compréhension des informations communiquées dans le présent rapport.

4.1. Note méthodologique

Les processus de collecte, de validation et de consolidation des informations sociales, environnementales et sociétales sont placés sous la supervision de la Direction Générale du Groupe PHARMAGEST et plus particulièrement sous la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines et de la Direction Administrative et Financière. Cette revue contribue à l'amélioration continue des procédures internes de collecte des données.

Dans la mesure du possible, des contrôles sont effectués sur les données par les responsables de chaque donnée. Les contrôles menés peuvent prendre différentes formes : contrôle de cohérence, demandes de preuves pour les informations qualitatives, audits internes, tests de détails. Un contrôle plus global est également effectué lors de la consolidation des données.

4.2. Périmètre

Les données quantitatives ou qualitatives fournies dans la Déclaration de Performance Extra-Financière sont principalement définies selon les deux périmètres ci-après :

- Groupe PHARMAGEST qui regroupe les entités suivantes : PHARMAGEST INTERACTIVE, EUROPEAN HEALTH LOGISTIC SOURCING (EHLS), APPLICATIONS ET DEVELOPPEMENTS INFORMATIQUES (ADI), AXIGATE, DICSIT INFORMATIQUE, HEALTHLEASE, KAPELSE, MALTA INFORMATIQUE, NANCEO, NOVIA SEARCH, NOVIA TEK, SCI HUOBREGA, CAREMEDS, HDM, MULTIMEDS, PHARMAGEST LUXEMBOURG, PHARMAGEST BELGIUM, PHARMAGEST ITALIA, I-MEDS, INTERNATIONAL CROSS TALK (ICT), MALTA BELGIUM, SVEMU INFORMATICA FARMACEUTICA, PHARMAGEST SERVIZI, BGM INFORMATIQUE, PROKOV EDITIONS.
- Groupe WELCOOP : qui inclut les entités du Groupe PHARMAGEST ainsi que LA COOPERATIVE WELCOOP, CRISTERS, D'MEDICA, DMS, WELCOOP LOGISTIQUE, GLOBAL SANTE, INVESTIPHARM BELGIUM, INVESTIPHARM FRANCE, LABORATOIRE MARQUE VERTE, MARQUE VERTE SANTE, OBJECTIF PHARMA, PHARMA LAB, PHARMA LAB INTERNATIONAL, PHARNAT CREATIONS, WELCOOP SOLUTION PRODUITS.

Ne sont pas incluses dans le périmètre du Groupe PHARMAGEST :

- Les sociétés mises en équivalence (GROUPE DOMEDIC, PHARMATHEK) ou non consolidées financièrement par le Groupe PHARMAGEST (EMBLEEMA) dont le pourcentage de détention est strictement inférieur à 50%.

En cas d'indisponibilité de l'information pour une ou plusieurs des entités, la mention de la réduction de périmètre est stipulée à la suite de ce dernier (exemple : Groupe PHARMAGEST hors ADI).

Les sociétés ayant intégré ou étant sorties du périmètre comparé à l'exercice 2020 sont :

- Entrées : PHARMAGEST SERVIZI, BGM INFORMATIQUE, PROKOV EDITIONS, ASCA INFORMATIQUE, SEAA et PANDALAB.
- Sorties :
 - Au sein du Groupe PHARMAGEST : SAILENDRA, DIATELIC,
 - Au sein du Groupe WELCOOP : ALPHA FINANCE REPARTITION, SOFAREX.

Lorsque de nouvelles sociétés sont intégrées dans le périmètre de la DPEF en année 1 les données communiquées en N-1 restent inchangées. Dans le cas particulier d'une nouvelle société qui impacterait au-delà de 20% les indicateurs produits, une information pro forma est donnée au titre de l'année N-1.

4.3. Indicateurs

Les données en **gras, italique et violet** correspondent aux Indicateurs Clés de Performance (ICP) vérifiés par l'Organisme Tiers Indépendant (OTI).



Dans le cadre de la construction de ses indicateurs, le Groupe PHARMAGEST a retenu les définitions et méthodes de calculs spécifiques. Ne sont mentionnés ci-après que les indicateurs pour lesquels des explications complémentaires à la DPEF sont nécessaires :

- **CV reçus** : Cumul des CV transmis par des collaborateurs du Groupe WELCOOP en rapport avec des offres d'emplois disponibles au sein du Groupe WELCOOP ;
- **CV recrutés** : Cumul des effectifs physiques recrutés (tous types de contrats) suite à une cooptation ;
- **Nombre d'heures de formation** : Sont comptabilisées dans cet indicateur toutes les heures de formation liées au plan de formation et réalisées au cours de l'exercice, que la formation soit interne ou externe.
Une formation est considérée en tant que telle dès lors que les critères suivants sont regroupés pour une formation externe et lorsque les deux derniers critères listés sont regroupés dans le cas d'une formation interne :
 - L'organisme de formation possède un numéro d'agrément,
 - L'organisme de formation fournit une convention de formation,
 - L'organisme de formation fournit un programme de formation,
 - L'organisme fournit une attestation de présence pour justifier de la présence du collaborateur.
- **Effectif total** : Ensemble des salariés en CDI et CDD, temps partiels, contrats de professionnalisation et d'apprentissage, soit l'ensemble des personnes physiques présentes au 31 décembre. Sont exclus tous les autres types de contrats (stage, intérim) et les mandataires sociaux ;
- **ETP** : Équivalent Temps Plein au 31 décembre ;
- **Effectif total par type de contrat, statut et sexe** : Détail de l'effectif total par sexe et par statut. Deux statuts (ou assimilés) sont utilisés au sein du Groupe PHARMAGEST : non cadres (Employés, Techniciens, Agents de Maîtrise (AM) et Technicien supérieur (TS)) et cadres ;
- **Proportion de femmes dans le Groupe** : Rapport entre l'effectif féminin total et l'effectif total (tous les statuts et tous les contrats confondus) ;
- **Taux de CDI** : Ratios au 31 décembre :
 - Effectifs titulaires d'un CDI divisés par l'effectif total,
 - Nombre de femmes titulaires d'un CDI divisé par le nombre total de femmes,
 - Nombre d'hommes titulaires d'un CDI divisé par le nombre total d'hommes.
- **Ancienneté moyenne** : L'ancienneté est calculée à partir de la date du premier contrat retraitée de la période d'absence entre les contrats. Les périodes de stages, d'alternance et de CDD ayant donné lieu à un CDI sont donc comptabilisées dans le calcul de l'ancienneté. L'ancienneté moyenne est la moyenne de l'ancienneté de chaque salarié comptabilisé dans l'effectif au 31 décembre ;
- **Économie circulaire** : Économie fondée sur une consommation sobre et responsable des ressources naturelles et des matières premières primaires ainsi que, par ordre de priorité, sur la prévention de la production de déchets, notamment par le réemploi des produits, et, suivant la hiérarchie des modes de traitement des déchets, sur une réutilisation, sur un recyclage ou, à défaut, sur une valorisation des déchets (art. L. 110-1-1 du C. énergie, issu de la loi du 17-8-2015) ;
- **Calcul des gaz à effet de serre** :
 - **SCOPE 1** : Émissions directes de GES provenant des installations fixes ou mobiles situées à l'intérieur du périmètre organisationnel incluant :
 - Les gaz à effet de serre pour la flotte véhicules détenue par le Groupe PHARMAGEST, sont calculés sur la base d'un facteur de l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), pour les véhicules de fonctions - Gazole de 0,15 kgCO₂ / km ;
 - Les gaz à effet de serre pour les transports sur ventes sont calculés selon la méthode des ratios monétaires avec l'hypothèse de l'ADEME de 560 kgCO₂ / K€ HT.
 - **SCOPE 2** : Émissions à énergies indirectes associées à l'achat ou la production d'électricité, de chaleur ou de vapeur importée pour des activités de l'organisation :
 - Consommation d'électricité en kWh du Groupe PHARMAGEST. Cette donnée ne comprend pas les agences ou filiales pour lesquelles les consommations électriques sont intégrées aux charges et ne sont pas communiquées par le propriétaire (soit moins de 10% des surfaces totales occupées par le Groupe PHARMAGEST). Les kWh sont convertis par un facteur de conversion (ADEME) de 0,041 kgCO₂ / kWh ;
 - Consommation de gaz en kWh du Groupe PHARMAGEST multipliée par le facteur ADEME de 0,214 kgCO₂ / kWh. Lorsque cette donnée a été communiquée en m³ le facteur de conversion de 10 kWh / m³ est appliqué.
 - **SCOPE 3** : Autres émissions indirectes produites indirectement par les activités de l'organisation.
 - Le calcul des émissions liées au SCOPE 3 revêt un caractère potentiellement incertain et ne se prétend pas exhaustif. Cet indicateur est constitué des déplacements des salariés en train ou en avion, des transports de marchandises amont et aval, et des véhicules en location dont les sources, modalités de traitements et hypothèses utilisées sont les suivantes :
 - Les gaz à effet de serre pour la flotte véhicules louée par le Groupe PHARMAGEST, sont calculés sur la base d'un facteur de l'ADEME, pour les véhicules de fonctions - Gazole de 0,15 kgCO₂ / km ;



- Les gaz à effet de serre pour les transports sur achats sont calculés selon la méthode des ratios monétaires avec pour hypothèse de l'ADEME de 560 kgCO₂ / K€ HT ;
- Les gaz à effet de serre pour le train et l'avion sont transmis directement par les prestataires de voyages de PHARMAGEST INTERACTIVE.

L'ensemble des données est exprimé en Tonnes équivalent de CO₂.

- **Nombre de véhicules** : Cumul des véhicules de fonctions loués ou appartenant à l'une des filiales du Groupe PHARMAGEST. Sont exclus les véhicules personnels pour lesquels les collaborateurs du Groupe perçoivent des indemnités kilométriques. Donnée arrondie à la dizaine la plus proche ;
- **Nombre de kilomètres parcourus en voiture** : Suivi du nombre de kilomètres parcourus par les personnes utilisant une voiture de fonction. Donnée exprimée en millions de kilomètres ;
- **Transport** : Livraison de biens et de marchandises depuis les plateformes logistiques et/ou les agences vers les utilisateurs finaux. L'entreprise a recours à des transporteurs spécialisés ;
- **DEEE** : Quantité en tonnes des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques collectés et récupérés par des prestataires spécialisés pour leur destruction ;
- **Nombre de nouveaux coopérateurs** : Cumul des nouveaux coopérateurs associés ayant souscrit à LA COOPERATIVE WELCOOP au cours de l'exercice ;
- **Répartition géographique de l'effectif total dans le monde** : La répartition géographique de l'effectif total par pays. Les effectifs du Groupe PHARMAGEST sont présents dans 7 pays : la France, l'Italie, la Belgique, l'Ile Maurice, le Luxembourg, l'Allemagne et le Royaume-Uni.

Du fait de l'absence de risque au regard des activités du Groupe PHARMAGEST, aucune politique n'a été mise en œuvre pour :

- lutter contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable ;
- lutter contre l'évasion fiscale.